

**Praxis-Ratgeber**

**Dirk Zimmermann**

# **Service erfolgreich gestalten**

**Mit dem richtigen Wissen  
über den Kunden  
zum Unternehmenserfolg**

**Erfolgsfaktor Service**

Einmaligkeit	3
Maßgeblichkeit	4

**Den Kunden besser verstehen**

Kundenentwicklungen	5
Nachfragebedürfnisse	6

**Neuerungen in der Kundenbeziehung**

Serviceengagement	7
Kundennutzen	8

**Kundenservice erfolgreich gestalten**

Kaufphasen	10
Geschäftszyklus	11
Produkteigenschaften	12
Nachfrageökonomie	13
Marktfolgen	14

**Prämissen aus Kundensicht**

Beziehungsstatus	15
Kudentypen	16
Geschäftbeziehung	17
Nutzungsabschnitte	18
Kundenerwartungen	19
Kundenentscheidungen	20

# Service erfolgreich gestalten



Dirk Zimmermann ist Gründer und geschäftsführender Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign. Als führender Serviceforscher in Deutschland hat er sich in zahlreichen Studien, Fachbeiträgen und Büchern sowie als Dozent auf vielen Veranstaltungen und Tagungen mit den Themen „Service– und Kommunikationsentwicklung“ auseinandergesetzt. Die Entwicklung zukunftsorientierter Strategien und Konzepte stellt den Kern seiner Forschungs- und Beratungstätigkeit für nationale und internationale Unternehmen dar.

Nur die Unternehmen können langfristig am Markt überleben, die sich durch ein Alleinstellungsmerkmal, z.B. besseren Service, unterscheiden können. Daneben ist es Unternehmen immer mehr bewußt, daß nur exzellente Serviceangebote positive Auswirkungen auf die Dauer, die Intensität und den Ertrag der Kundenbeziehung haben. Eine kundengerechte, zielgruppenspezifische Anpassung kann dabei ein Ansatz zur Verbesserung des Unternehmenserfolges sein.

Dieses eBook setzt sich mit „neuen Maßgaben“ in der Servicenachfrage auseinander und wirft einen dezidierten Blick auf Ursachen und Motive, die für den Kundenentscheid von großer Bedeutung sind. Welche Konsumreaktionen sind vom Kunden zu erwarten und worauf gründen sich Auswahl– und Nutzungspräferenzen?

**Dirk Zimmermann**

Autor zahlreicher Studien, Fachbeiträge und Bücher  
zur Service– und Kommunikationsentwicklung